

DATI STATISTICI SUI RECLAMI PER I PRODOTTI POSTALI – ANNO 2015

Nel 2015 i reclami ricevuti da Poste Italiane per i servizi postali sono stati **223.552**, di cui **202.533** reclami trattati (**21.019** sono risultati irricevibili). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati **62.973**.

In particolare, i reclami relativi ai prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale nazionale sono stati complessivamente **70.582**, di cui **5.176** reclami rimborsati e/o indennizzati.

Le procedure di Conciliazione discusse nell'anno 2015 sono state in totale **617**, di cui **212** per il servizio universale.

I principali motivi di reclamo sono stati i seguenti:

- ritardo nel recapito
- mancato recapito
- mancato recapito avviso di ricevimento
- danneggiamento o manomissione
- mancato/errato rimborso contrassegno

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono al di sotto della soglia di 45 giorni solari prevista della Delibera AGCOM 184/13/CONS.

% RECLAMI ANNO 2015	
<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>% sui reclami trattati</i>
Posta Prioritaria /Ordinaria	1,9%
Posta Raccomandata	20,4%
Pacco*	50,4%
Posta Assicurata	0,6%
Atti Giudiziari	5,1%
Telegramma	0,9%
Altro	20,7%

* include i pacchi espressi e il pacco ordinario